



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**Gestión del talento en base a competencias para la
decisión comercial de una empresa privada de servicios**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería

Industrial con mención en Gestión Industrial

AUTOR

Carlos Augusto SHIGYO ORTIZ

ASESOR

Osiris FELICIANO MUÑOZ

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Shigyo, C. (2017). *Gestión del talento en base a competencias para la decisión comercial de una empresa privada de servicios*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 01-UPG-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAGISTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN INDUSTRIAL

En la ciudad de Lima, del día seis del mes de enero de dos mil diecisiete, siendo las diez horas, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO EN BASE A COMPETENCIAS PARA LA DECISIÓN COMERCIAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS", para optar el Grado Académico de Magister en Ingeniería Industrial con mención en Gestión Industrial.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido Aprobado con la calificación de Muy Bueno (18).

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de Magister en Ingeniería Industrial con mención en Gestión Industrial, al Bach. CARLOS AUGUSTO SHIGYO QRTZ

En señal de conformidad, siendo las 11h 10 horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. JUAN MANUEL CEVALLOS AMPUERO
Presidente

Dr. OSCAR RAFAEL TINOCO GÓMEZ
Miembro

Dr. ALFONSO RAMÓN CHUNG PINZÁS
Miembro

Mg. JULIO CALEJANCRO SALAS BACALLA
Miembro

MSc. OSIRIS FELICIANO MUÑOZ
Asesor

Resumen

El estudio de la Gestión del Capital Humano, no sólo se basa en teoría y aplicaciones poco cruciales. Sino que envuelve a toda una organización, una buena gestión en este tema requiere de un amplio análisis dependiendo del tipo de organización en referencia, y dependiendo de qué tanto conocimiento se tiene sobre el desempeño y desarrollo del personal debido al clima laboral y aquellos factores que condicionan la cultura de la organización.

- ◆ El concepto de competencia está en revisión debido a su complejidad. Hay diversas categorías de competencias: técnicas, profesionales, participativas, personales, básicas, clave, genéricas, transferibles, emocionales, socio-emocionales, etc.
- ◆ Se tomaran en consideración las competencias emocionales, entendidas como un subconjunto de las competencias personales.
- ◆ Se exponen los trabajos en torno a estas competencias y se aporta una conceptualización y una sistemática estructurada.
- ◆ Se hace referencia a las aplicaciones e Importancia de la Gestión del factor humano en base a competencias emocionales en las Organizaciones.
- ◆ Se propone Identificar y conocer los diferentes tipos de competencias y, en particular, las competencias emocionales, a fin de mejorar los desempeños en los procesos de prestación de los servicios para la División Comercial de una empresa privada de servicios; así como analizar y evaluar los logros y resultados.

Abstract

The study of Human Capital Management is not only based on theory and non-crucial applications. If it involves an entire organization, good management in this area requires a broad analysis depending on the type of organization in question, and depending on how much knowledge is available about the performance and development of staff due to the work climate and those factors that Condition the culture of the organization.

- The concept of competence is under review because of its complexity. There are several categories of competences: technical, professional, participatory, personal, basic, key, generic, transferable, emotional, socio-emotional, etc.
- Emotional competences, understood as a subset of personal competencies, will be taken into consideration
- Work on these competences is presented and structured conceptualization and systematization is provided
- Reference is made to the applications and Importance of Human Factor Management based on emotional competencies in Organizations.
- It is proposed to identify and know the different types of competencies and, in particular, the emotional competencies, in order to improve performance in

the processes of providing services to the Commercial Division of a private service company; As well as analyze and evaluate the achievements and results.